


平成 29 年 1 月 19 日

適格消費者団体 特定非営利活動法人
消費者機構日本 理事長 和田 寿昭 様

回 答 書

東京都渋谷区恵比寿一丁目 20 番 18 号
株式会社ネットマーケティング
代表取締役社長 宮本 邦 

担当窓口 管理本部経営管理部 菅原
問合せ電話 03-6408-6896
F A X 03-6408-6897
M A I L msugawara@net-marketing.co.jp

平成 28 年 11 月 25 日付で貴機構より頂戴いたしました「申入れ・要請・問合せ」（以下、「通知」という。）につきまして、下記の通り、ご回答申し上げます。

申入れ事項 「第 1 本件利用規約 第 5 項・第 8 項」に対する回答

貴機構の申し入れ内容について社内で検討いたしました結果、ご指摘の各条項について、下記の変更を実施いたします。

① 「Omiai 利用規約（以下、「利用規約」という。）」の第 5 項の削除等について

利用規約第 5 項については、ご指摘の文言を削除し、「返金割合表」（残存期間を考慮し合理的に算定した返金割合を示す表）を規定することといたしました。なお、同表における残存期間のカウントは、当社サービスの最小契約期間である 1 ヶ月単位とし、解約日が属する月は含まないことといたしました。利用規約第 5 項の改定内容に関しましては、別紙 1 「Omiai 利用規約 第 5 項（改定案）」をご参照ください。なお、下線部分が変更箇所となります。

当対応は、平成 29 年 1 月 31 日までに実施する予定です。

② 利用規約第 8 項の一部文言の削除等について

ご指摘いただきました通り、一部文言（下記の下線部分）を削除いたします。

なお、当対応は、平成 29 年 1 月 31 日までに実施する予定です。

8. 契約期間および契約の終了

一段落 略

お客様は当サービスの退会申請フォームから契約終了の通知を当社にお送りいただくことで、いつでもいかなる理由でも、お客様は本契約を終了させることができます。ただし、当社の定める手続きによる退会申請がなされた場合または本規約に基づくとき以外の場合には、本契約が終了いたしませんので、ご注意ください。なお、既に支払われた会員プラン料金については、本契約が終了し、または終了していなくても、一切、返金はいたしかねます。

要請事項 「第2 本件利用規約 第8項及びインターネット表示」に対する回答

③自動更新の表示のわかりやすさについて

「Omiai」の利用をご検討いただく際に、契約満了後の自動更新があるサービスであることがサービスの紹介画面において明確にご理解いただけるよう、料金プランの表中に注釈を追加いたします。

料金プランの表に関しましては、別紙2「料金プランの表(改定案)」をご参照ください。

なお、当対応は、平成29年1月31日までに実施する予定です。

④自動更新時の事前通知について

現行の運用においては、前記③のとおり、会員において自動更新の時期が分かりやすいよう既に表示しておりますが、自動更新の対象会員(※)に向けた事前通知までは行っておりません。しかしながら、貴機構からのご指摘を真摯に受け止め、会員とのトラブルの予防、ひいてはホスピタリティの向上のため、自動更新時に事前通知が発信される仕様を追加することといたしました。通知の方法に関しましては、会員全員が閲覧することのできるアプリ内の通知機能を使用することとし、自動更新の対象会員全員に対し自動更新日の1週間程度前に通知が行われる仕様にする方針です。また、通知内容に関しましては、別紙3「自動更新時の事前通知(案)」をご参照ください。

当対応は、平成29年1月31日までに実施する予定です。

※自動更新の対象会員は、クレジットカード決済、Google Play 決済、Apple のアプリ内決済を選択した会員が該当します。そのうち、Google Play 決済と Apple のアプリ内決済においては、各会員が自身の端末上で自動更新のオフ設定を行う仕様となり、当社は自動更新のオフ設定の状態を把握することはできません。そのため、自動更新時の事前通知は、自動更新のオフ設定の状態に関わらず、クレジットカード決済、Google Play 決済、Apple のアプリ内決済を選択した会員全員に対し実施します。

問合せ事項 「第3 本件利用規約 第2項」に対する回答

利用規約第2項の「サービスの内容や仕様を変更したり、提供を停止したり中止したりする」という規定についてお問い合わせいただいておりますので、基本的な考えの構成について具体的事例を交えて回答いたします。

前提として、事業性やサービスを取り巻く環境（トレンド、他サービスの動向、事業収益性など）により、サービスの内容や仕様の変更が必要となる場合があります。

サービスの変更には、主要機能（基本機能）等の変更、有料・無料会員の利用機能の範囲変更、その他付加的要素の変更などが挙げられます。

利用規約第2項に規定する、通知なく行うことができるサービスの内容・仕様の変更とは、付加的要素の変更を想定したものです。具体的には、一部機能の名称変更、デザインの変更、アイコン表示の変更など、会員に実質的な不利益を与えない、マイナーチェンジに分類される変更が該当します。

一方、主要機能の停止や有料会員の利用できる機能範囲の縮小など、会員にとって不利益変更となる場合は、利用規約第2項にかかわらず、通知を必須としております。

また、広く周知させたいキャンペーン情報や機能追加など会員満足度を向上させる情報についても通知を行うようにしております。

以上のように、会員への通知は、サービス内容や仕様の変更の重要性により、通知の有無やその通知方法が異なりますため、会員の皆様が誤認することを回避するためにも、利用規約第2項に一部文言を追記したいと考えております。利用規約第2項の改定内容に関しては、別紙4「Omiai 利用規約 第2項（改定案）」をご参照ください。なお、下線部分に変更箇所となります。

当対応は、平成29年1月31日までに実施する予定です。

以 上

Omiai 利用規約 第5項 (改定案)

5、会員プラン料金について

当サービスのうち、有料のオプションサービス、有料会員が利用できる機能およびサービス（以下「有料サービス」と総称します。なお、Omiai ポイントに関するオプションサービスは除きます）のご利用に際しては、当社の定めるご利用料金（以下「会員プラン料金」といいます）をお支払いいただきます（最新の有料会員プランと会員プラン料金は、[こちら](#)をご参照ください）。

なお、会員プラン料金の決済手段には、クレジットカード決済（クレジットカードは、必ずお客様本人名義のものをご利用ください。なお、Vプリカ、デビットカード等、クレジットカードでないものはご利用になれませんのでご注意ください）、コンビニ決済、Apple のアプリ内課金決済、GooglePlay 決済、プリペイド方式の電子マネーによる決済手段（BitCash、WebMoney、NETCASH 等をいい、以下「プリペイド式電子マネー決済」と総称します）その他当社が別途定める方法がございます。これら以外の決済手段を用いた場合については当社によるサポート対象外となり、会員プラン料金の支払いを当社が確認できない等、これら以外の決済手段を用いた場合にお客様が被る不利益について、当社は責任を負いかねますので、ご注意ください。また、各決済手段による契約期間については、第8項をご参照ください。

期間の途中で有料サービスを解約して退会された場合（退会につきましては第8項をご参照ください）、お客様からのご請求に応じて、既にお支払いいただいた（ご購入手続きを完了された場合を含みます。）会員プラン料金の返金を以下の返金割合表に基づき行います。なお、解約日が属する月は、同表における「残存期間（月単位）」には含まれません。

■返金割合表

| 購入プラン※ | 残存期間（月単位）ごとの返金割合 | | | | | | | | | | | |
|--------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| | 11 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 1 | | | | | | | | | | | | |
| 12ヶ月 | 78% | 71% | 63% | 56% | 48% | 41% | 33% | 26% | 18% | 11% | 3% | |
| 6ヶ月 | | | | | | | 68% | 53% | 38% | 23% | 8% | |
| 3ヶ月 | | | | | | | | | | 47% | 17% | |

※1ヶ月プランの返金はありません。

■スマートフォン等からのご利用の際の注意点■

スマートフォン、タブレット端末等の携帯端末（以下「スマートフォン」と総称します）から当サービスをご利用の場合には、専用のアプリをご利用ください（ただし、フィーチャーフォン用のアプリはありませんので、ご了承ください）。スマートフォンやフィーチャーフォンのウェブブラウザを使用して当サービスを利用された場合については、当社は一切の責任を負いかねます。

また、Apple のアプリ内課金で購入した Omiai ポイントについては、iOS 専用のアプリ内でのみ利用することができませんので、ご注意ください。

料金プランの表 (改定案)

<変更前>

料金プラン

| 有料会員プラン | | 料金 |
|------------------------------------|---------|------------------------------------|
| お得意No.11 月額1,200円(税別) | 12ヶ月プラン | 2,780円(税込)/月 一括払い 33,360円(税込)/年 |
| 優待価格(お得意No.11) 月額200円お祝い | 6ヶ月プラン | 3,780円(税込)/月 一括払い 22,680円(税込)/年 |
| お祝い100円(税別) | 3ヶ月プラン | 3,880円(税込)/月 一括払い 11,640円(税込)/年 |
| まずはお試し! | 1ヶ月プラン | 3,980円(税込)/月 |

オフショーンサービス

月額プランの他に「Omniaポイント」もご利用いただけます。1ポイント「1いいね!」として、お相手へのアプローチにご利用いただけます。

有料会員について

- ・上記はクレジットカード決済のみとなります。AppleID決済・Google Pay決済の場合は、AppleID・Googleが承認されたカード番号で決済します。
- ・お祝いプログラムはお申し込み時に一括払いとなります。
- ・お申し込み後の変更履歴 及び 種別変更の日付は/月/日/時刻に付記してあります。お申し込みの時点でご了承ください。
- ・1ヶ月の初回は20日とし、3ヶ月プラン→40日、6ヶ月プラン→100日、12ヶ月プラン→360日となります。
- ・優待プログラムのお申し込みはいつでも受付です。1ヶ月(初回は20日)からご利用いただけます。
- ・プラン変更の必ず条件は、現在ご登録いただいている有料会員の更新日の30日前から24時間前までの期間で可能です。
- ・有料会員プランは契約期間が固定されます。契約期間終了後、お申し込みと同じプラン・金額・期間で自動的に更新されます。

(別紙2)

<変更後> ※赤マークで括弧している箇所が追加した自動更新に関する表示です。

料金プラン

| | 有料会員プラン | | | |
|---------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | クレジットカード決済 | 電子マネー決済 | コンビニ決済 | AppleID決済 |
| 12ヶ月プラン | 2,780円(税込)/月 一括払い 33,360円(税込) | 2,780円(税込)/月 一括払い 33,360円(税込) | — | 3,566円(税込)/月 一括払い 42,792円(税込) |
| 6ヶ月プラン | 3,780円(税込)/月 一括払い 22,680円(税込) | 3,780円(税込)/月 一括払い 22,680円(税込) | 3,780円(税込)/月 一括払い 22,680円(税込) | 4,466円(税込)/月 一括払い 26,800円(税込) |
| 3ヶ月プラン | 3,880円(税込)/月 一括払い 11,640円(税込) | 3,880円(税込)/月 一括払い 11,640円(税込) | 3,880円(税込)/月 一括払い 11,640円(税込) | 4,600円(税込)/月 一括払い 13,800円(税込) |
| 1ヶ月プラン | 3,980円(税込)/月 | — | — | 4,800円(税込)/月 4,800円(税込)/月 |

※1の決済方法でお支払いの場合は、ご自身でお申し込みが時に一括払いとなります。

- ・異動月のプランはお申し込みが時に一括払いとなります。
- ・クレジットカード決済でのプラン変更のお手続きは、現在ご登録いただいている有料会員の更新日の30日前から24時間前までの期間で可能です。

オフショーンサービス

月額プランの他に「Omniaポイント」もご利用いただけます。1ポイント「1いいね!」として、お相手へのアプローチにご利用いただけます。

詳しいオフショーンサービスは[こちら](#)をご覧ください

なお、料金プラン表は、デザイン等を変更することが想定されますが、非会員・会員のいずれが閲覧できる画面においても、自動更新を認識できるよう留意いたします。

自動更新時の事前通知 (案)

件名： 有効期限および自動更新についてのお知らせ

本文： 【会員名 (ニックネーム)】さん

いつも Omiai をご利用いただきありがとうございます。

ご購入中のサービスの有効期限が近づいて参りましたのでご確認ください。

※本通知は、既に継続停止をされている方も含め、下記決済方法で有料サービスをご利用いただいている全てのお客様に行っております。

- ・クレジットカード決済、Apple のアプリ内決済、GooglePlay 決済による月額有料サービスは下記有効期限を過ぎますと、お申し込み時と同じプラン、金額、期間で自動的に更新されます。
- ・本サービスの継続を希望されないお客様は、ご購入中の決済方法の停止手順に基づいて、
<有効期限の 24 時間前までに>お手続きをお願い致します。
お手続き方法は<<https://fb.omiai-jp.com/omiaihelp/paid>>こちらのヘルプをご確認ください。
- ・有料会員プランの注意事項等は<<https://fb.omiai-jp.com/help>>こちらよりご確認ください。

▼ご購入内容 (例)

=====
ご購入内容：【有料会員 1 ヶ月プラン】
ご購入金額：【*****円 (税込)】
決済方法：【クレジットカード決済】
有効期限：【2016/**/** 23:59】
=====

今後とも、Omiai をよろしく願いいたします。

Omiai 利用規約 第2項 (改定案)

2、サービス内容の保証および変更

当社は提供するサービスの内容について、瑕疵(かし)やバグがないことは保証しておりません。また当社は、お客様にあらかじめ通知することなく、当サービスの内容や仕様を変更したり、提供を停止したり中止したりすることができるものとします。ただし、会員プラン料金その他ご利用いただいているお客様に大きな影響を与える場合には、あらかじめ合理的な事前告知期間を設けるものとし、当該告知は、当サービスのウェブサイト上での表示その他当社が合理的と判断する方法により行うこととします。

当社は、当サービスが、全てのPC、スマートフォン、タブレット端末等およびOSに対応することを保証しておりません。また、当社は、当サービスに対応するPC、スマートフォン、タブレット端末等およびOSを、いつでも、その裁量により、変更、停止、中止、終了することができるものとし、その提供を継続する義務を負わないものとします。